

# Il credito al consumo

Nuove tutele e nuovi adempimenti



Regione Lombardia





# Indice

<b>2</b>	<b>PRESENTAZIONE</b>	
<b>3</b>	<b>IL CREDITO AI CONSUMATORI</b>	
	Definizione.....	4
	Il credito ai consumatori "finalizzato" .....	4
	Il credito rotativo (revolving).....	4
	Esclusioni dal credito ai consumatori .....	5
<b>6</b>	<b>PUBBLICITÀ</b>	
	Gli obblighi del rivenditore .....	7
	Il Taeg.....	7
	Il calcolo del Taeg.....	8
	Il tasso soglia .....	9
	La pubblicità ingannevole .....	9
<b>12</b>	<b>LE INFORMAZIONI PRECONTRATTUALI</b>	
	I fogli informativi .....	13
	Obblighi del finanziatore .....	18
	La verifica del merito creditizio.....	18
<b>19</b>	<b>IL CONTRATTO</b>	
	Il contratto di credito .....	22
	Le clausole contrattuali .....	22
	Il diritto di recesso .....	23
	Le variazioni contrattuali .....	23
	I Contratti negoziati fuori dai locali commerciali e i contratti a distanza .....	24
<b>25</b>	<b>L'INADEMPIMENTO</b>	
	L'inadempimento del fornitore di beni e servizi .....	26
	L'inadempimento del consumatore .....	26
<b>28</b>	<b>IL RIMBORSO ANTICIPATO</b>	
<b>30</b>	<b>RICAPITOLANDO...</b>	
	da ricordare nei rapporti contrattuali.....	30
	prima .....	30
	durante .....	30
	dopo.....	30
<b>31</b>	<b>LA VIGILANZA</b>	
	La Banca d'Italia .....	32
	L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato .....	33
<b>34</b>	<b>LE SANZIONI</b>	
<b>36</b>	<b>LE TUTELE</b>	
	l'azione inibitoria .....	37
	La conciliazione e la mediazione stragiudiziale .....	37
	La class action o azione collettiva .....	37
	Principali norme di riferimento .....	38
<b>39</b>	<b>LINK UTILI</b>	



## PRESENTAZIONE

**I**l credito ai consumatori ha raggiunto anche in Italia volumi significativi con un aumento costante del suo utilizzo da parte di individui e famiglie.

Solo negli ultimi due anni, segnati dalla crisi economica e finanziaria, la crescita delle varie forme di credito ai consumatori ha registrato una battuta d'arresto. In particolare nel 2010 e nei primi nove mesi del 2011 (fonte Assofin) il valore delle operazioni di credito finalizzato è diminuito in modo significativo registrando -10,5%.

**Il credito ai consumatori** consente a questi ultimi la pianificazione delle spese e l'acquisto di beni e servizi a cui avrebbero, in alcuni casi, rinunciato. In quanto strumento che fa ormai parte integrante di una strategia commerciale e pubblicitaria di ampie categorie di fornitori di beni e servizi, il credito ai consumatori soggiace a specifici obblighi informativi nei confronti del consumatore che dovrà essere messo in grado di valutare e comparare la convenienza dell'offerta, avendo ben chiaro il costo del finanziamento. Infatti una informazione carente, errata o imprecisa potrebbe determinare per il consumatore un sovraindebitamento e quindi un uso improprio del credito ai consumatori.

Lo scopo di questa guida è fornire alcune principali nozioni relative al credito ai consumatori offerto per l'acquisto di beni e servizi. Si fa riferimento esclusivamente al credito ai consumatori proposto dal rivenditore o presso un rivenditore, e non al credito offerto direttamente da banche e società finanziarie.

La disciplina di riferimento, che rimane il Testo Unico Bancario (D.Lgs. 385/93 - Titolo VI - Capo I e II) è stata recentemente innovata dal decreto legislativo 13 agosto 2010, n. 141 che ha recepito la direttiva comunitaria 48/2008.

Al fine di dare attuazione alla normativa summenzionata sono stati emanati un decreto del Ministero dell'economia e delle finanze, il 3 febbraio 2011, a cui è seguito il provvedimento del 9 febbraio 2011 della Banca d'Italia in materia di Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari, nonché di correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti.

# IL CREDITO AI CONSUMATORI



## ● Definizione

Per credito ai consumatori si intende la concessione, nell'esercizio di un'attività commerciale o professionale, di credito sotto forma di dilazione di pagamento, di finanziamento o di altra analoga facilitazione finanziaria a favore di una persona fisica (il consumatore) che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta.

## ● Il credito ai consumatori "finalizzato"

Viene concesso ad un consumatore per l'acquisto di beni o prestazioni di servizi determinati.

Il credito viene concesso da soggetti autorizzati, quali banche o finanziarie, iscritti nell'apposito albo tenuto dalla Banca d'Italia, ma le trattative sulle condizioni e i tempi di rimborso avvengono di solito presso il luogo di vendita, al momento dell'acquisto dei beni/servizi con un piano di rimborso definito con rate comprensive del pagamento del costo totale del credito quantificato sin dall'origine.

Il nuovo decreto legislativo definisce "intermediari del credito gli agenti in attività finanziaria, i mediatori creditizi o qualsiasi altro soggetto, diverso dal finanziatore, che nell'esercizio della propria attività commerciale o professionale svolge, a fronte di un compenso in denaro o di altro vantaggio economico oggetto di patuizione almeno una delle seguenti attività:

- 1) presentazione o proposta di contratti di credito ovvero altre attività preparatorie in vista della conclusione di tali contratti;
- 2) conclusione di contratti di credito per conto del finanziatore".

I rivenditori agiscono spesso come soggetti interposti fra la banca o la finanziaria ed il consumatore. Anche i rivenditori possono offrire direttamente agevolazioni di pagamento, ma soltanto nella forma di dilazione di pagamento del prezzo di vendita, senza interessi.

Per rivenditori si intendono tutti quei soggetti autorizzati alla vendita di beni mobili o alla prestazione di servizi quali ad esempio mobilifici, concessionarie auto, studi dentistici, scuole di ballo o lingua, palestre, agenzie di viaggio, negozi della grande distribuzione, negozi di elettronica...

## ● Il credito rotativo (revolving)

È una "linea di credito" di importo stabilito concesso ad un consumatore per l'acquisto di beni presso un rivenditore o gruppi di rivenditori convenzionati, di solito della grande distribuzione, con l'utilizzo di una carta di pagamento magnetizzata.

Il credito viene concesso da soggetti autorizzati quali banche o finanziarie, ma

le trattative avvengono presso il punto vendita, al momento della richiesta di attivazione della carta. L'utilizzo della carta, che consente di spendere denaro indipendentemente dalla disponibilità di fondi sul proprio conto corrente, comporta un impegno a restituire gli importi utilizzati e gli interessi maturati rispettando l'importo della rata minima mensile stabilita. Particolarità è che la somma iniziale a disposizione del consumatore viene ricostituita via via che si effettuano i rimborsi. Questo strumento, poiché comporta di solito oneri più elevati rispetto al credito finalizzato e sussistendo il rischio concreto che il consumatore attivi una pluralità di carte "revolving", dovrebbe essere particolarmente curato dal punto di vista informativo.

## **Esclusioni dal credito ai consumatori**

Sono esclusi dalla disciplina del credito ai consumatori, tra gli altri i seguenti contratti:

- » I contratti di credito aventi un importo inferiore a 200,00 euro o superiore a 75.000,00;
- » Finanziamenti a fronte dei quali il consumatore è tenuto a corrispondere esclusivamente commissioni per un importo non significativo, qualora il rimborso del credito debba avvenire entro tre mesi dall'utilizzo delle somme;
- » *Finanziamenti senza remunerazione in interessi o altri oneri, salvo il rimborso delle spese vive sostenute e documentate.*

# PUBBLICITÀ

**TASSO  
ZERO!**

**22  
RATE**



Lava fino a 7 Kg

**€ 399**



## Gli obblighi

Fatti salvi gli obblighi previsti dal codice del consumo, gli annunci pubblicitari che riportano il tasso d'interesse o altre cifre concernenti per quanto riguarda le pratiche commerciali, la pubblicità e le altre comunicazioni commerciali, il costo del credito devono indicare una serie di informazioni di base, in forma chiara concisa e graficamente evidenziata, con l'impiego di un esempio rappresentativo. Nel testo o nella presentazione degli annunci pubblicitari nessuna voce, tra quelle elencate di seguito, può avere maggiore evidenza del TAEG.

Le informazioni che devono essere presenti negli annunci pubblicitari sono:

- a) il tasso d'interesse, specificando se fisso o variabile;
- b) le spese, comunque denominate, comprese nel costo totale del credito;
- c) l'importo totale del credito;
- d) il TAEG;
- e) la necessità di sottoscrivere contratti relativi a uno o più servizi accessori connessi con il contratto di credito (ad esempio una polizza assicurativa); l'informazione va inserita solo se i costi relativi ai servizi accessori connessi con il contratto di credito non sono stati inclusi nel tasso annuo effettivo globale perché non determinabili in anticipo;
- f) la durata del contratto di credito;
- g) l'importo totale dovuto dal consumatore e l'ammontare delle singole rate, quando queste informazioni siano determinabili in anticipo.

## Il Taeg

Il TAEG è il tasso Annuo Effettivo Globale che indica il costo totale del credito a carico del consumatore espresso in percentuale annua del credito concesso. È l'elemento più significativo per valutare la convenienza delle condizioni del credito.

Il costo totale del credito comprende tutti i costi, gli interessi, le commissioni, le imposte e tutte le altre spese che il consumatore deve pagare in relazione al contratto di credito e di cui il creditore è a conoscenza escluse le spese notarili.

### **Nel calcolo del TAEG, per legge, sono inclusi:**

- » il rimborso del capitale;
- » il pagamento degli interessi;
- » le spese di istruttoria e apertura della pratica di credito;
- » le spese di riscossione dei rimborsi e di incasso delle rate (tali spese possono essere escluse solo se il finanziatore lascia al consumatore la scelta sulle modalità di pagamento);
- » le spese per le assicurazioni o garanzie, imposte dal creditore, intese ad assicurargli il rimborso totale o parziale del credito in caso di morte, invalidità, infermità o disoccupazione del consumatore;

- » le spese di assicurazione possono essere escluse solo qualora la sottoscrizione dell'assicurazione sia facoltativa;
- » il costo delle attività di intermediazione svolta da un terzo, se necessaria per l'ottenimento del credito (es. agenti o convenzionati).

#### Dal calcolo del TAEG sono escluse:

- » le eventuali penali che il consumatore è tenuto a pagare per la mancata esecuzione di uno qualsiasi degli obblighi stabiliti dal contratto di credito, compresi gli interessi di mora;
- » le spese, diverse dal prezzo d'acquisto, che competono al consumatore all'atto dell'acquisto, indipendentemente dal fatto che si tratti di acquisto di merci o servizi, tramite pagamento in contanti o a credito.

Il calcolo del TAEG è fondato sull'ipotesi che il contratto di credito rimarrà valido per il periodo di tempo convenuto e che il creditore e il consumatore adempiranno ai loro obblighi nei termini ed entro le date concordati nel contratto di credito.

### Il calcolo del Taeg

$$\sum_{k=1}^m C_k (1+X)^{-t_k} = \sum_{l=1}^{m'} D_l (1+X)^{-s_l}$$

Dove:

- »  $X$  è il TAEG,
- »  $m$  è il numero d'ordine dell'ultimo prelievo,
- »  $k$  è il numero d'ordine di un prelievo, sicché  $1 \leq k \leq m$ ,
- »  $C_k$  è l'importo del prelievo  $k$ ,
- »  $t_k$  è l'intervallo di tempo, espresso in anni e frazioni di anno, compreso tra la data del primo prelievo e la data di ciascun prelievo successivo, sicché  $t_1 = 0$ ,
- »  $m'$  è il numero dell'ultimo rimborso o pagamento di spese,
- »  $l$  è il numero di un rimborso o pagamento di spese,
- »  $D_l$  è l'importo di un rimborso o pagamento di spese,
- »  $s_l$  è l'intervallo di tempo, espresso in anni e frazioni di anno, compreso tra la data del primo prelievo e la data di ciascun rimborso o pagamento di spese.

Occorre osservare che:

- a) le somme versate da entrambe le parti in vari momenti non sono necessariamente dello stesso importo, né sono versate necessariamente in intervalli eguali;
- b) la data iniziale è quella del primo prelievo;

- c) gli intervalli di tempo intercorrenti tra le date utilizzate nei calcoli sono espressi in anni o frazioni di anno. Si assume che un anno sia composto da 365 giorni (366 per gli anni bisestili), 52 settimane o 12 mesi di uguale durata, ciascuno dei quali costituito da 30,41666 giorni (vale a dire 365/12), a prescindere dal fatto che l'anno sia bisestile o meno;
- d) il risultato del calcolo è espresso almeno fino alla prima cifra decimale, se la cifra decimale seguente è superiore o uguale a 5 si arrotonda per eccesso.

## Il tasso soglia

Con decreto del Ministero dell'Economia viene fissato trimestralmente, per il credito ai consumatori, compreso il credito rotativo, il cosiddetto tasso soglia. Un tasso superiore è considerato usurario: la clausola che lo prevede è da considerarsi nulla ed il tasso usurario viene automaticamente sostituito con il tasso degli interessi legale. Sul sito della Banca d'Italia ([www.bancaditalia.it](http://www.bancaditalia.it)) viene aggiornata la griglia dei tassi medi rilevati.

Aggiungendo a questi il 25% più un margine di ulteriori 4 punti percentuali si ottiene il tasso soglia. La differenza tra il tasso soglia ed il tasso medio non deve superare gli 8 punti percentuali.

I tassi stabiliti, con decreto del 20 dicembre 2011, dal Ministero dell'Economia e delle Finanze, per il periodo 1 gennaio - 31 marzo 2012, sono i seguenti:

CREDITO FINALIZZATO	TASSO MEDIO	TASSO SOGLIA
Fino a € 5000	12,12 %	19,1500 %
Oltre € 5000	10,38 %	16,9750 %
CREDITO REVOLVING		
Fino a € 5000	17,13 %	25,1300 %
Oltre € 5000	12,02 %	19,0250 %

## La pubblicità ingannevole

Per pubblicità ingannevole si intende qualsiasi pubblicità che per le parole utilizzate o per il tipo di presentazione, induca o possa indurre in errore, influenzando i consumatori nella scelta dei prodotti o dei servizi da acquistare o che per la sua natura ingannevole possa condizionare i comportamenti d'acquisto del consumatore. È possibile consultare i provvedimenti con i quali l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ha dichiarato ingannevoli alcuni messaggi pubblicitari sul sito [www.agcm.it](http://www.agcm.it). La completezza dell'informazione pubblicitaria deve coniugarsi con la chiarezza e l'immediata percepibilità del prezzo effettivo richiesto e dalle condizioni economiche alle quali il bene viene fornito. Infatti, secondo il costante orientamento dell'Autorità, il Codice del Consumo ha inteso salvaguardare la libertà di autodeterminazione del consumatore da ogni erronea interferenza fin dal primo contatto pubblicitario, imponendo all'operatore commerciale un preciso onere di completezza e chiarezza nella redazione della propria comunicazione d'impresa.



## *Esempi di pubblicità ingannevole:*

### Esempio 1

Lo speaker recitava:

"Oggi automobile X da 14.600 Euro. Solo a giugno presso i concessionari autorizzati". Tali informazioni erano accompagnate da alcune scritte in sovrapposizione recanti la dicitura "Automobile X da 14.600 Euro+finanziamento a tasso zero", mentre nella parte inferiore dello schermo, ulteriori scritte in caratteri **di difficile lettura, a causa delle esigue dimensioni**, specificavano "Importo finanziato 14.600 Euro, 24 rate mensili da 608,94 Euro. Spese istruttoria pratica 200 Euro. TAN 0% TAE 1,64%. Offerta in collaborazione con i concessionari che aderiscono all'iniziativa, valida fino al 30 giugno 2007. Non cumulabile con altre offerte in corso". L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ha affermato che il messaggio pubblicitario in questione non era in grado di consentire al consumatore di valutare la reale convenienza dell'offerta pubblicizzata, in quanto vi era stata omissione di informazioni al consumatore.

**Le informazioni relative al TAEG e al periodo di validità dell'offerta erano difficilmente leggibili a causa del carattere utilizzato e del fatto che erano rimaste in sovrapposizione per un tempo eccessivamente breve.**

**N.B:** L'idoneità ingannatoria del messaggio non può essere esclusa nemmeno dalla circostanza secondo la quale il pubblico è posto nella condizione di apprendere le informazioni più specifiche in un momento successivo, richiedendo materiale informativo o eventuali approfondimenti al concessionario. Infatti, il Codice del Consumo mira a salvaguardare la libertà di autodeterminazione del consumatore da ogni erronea interferenza **fin dal primo contatto pubblicitario.**

## Esempio 2

Un'inserzione apparsa su un quotidiano provinciale, recava, in alto, la seguente dicitura: "Fatti gli @ffari tuoi (...) anche in vacanza!". Tale messaggio, volto a promuovere tra altre proposte l'acquisto di computer portatili e palmari usufruendo di un pagamento rateale senza interessi, illustrava una serie di opportunità ai potenziali acquirenti, tra le quali "computer-A a 64,90 euro al mese per dieci mesi senza interessi; computer-B a 69,90 euro per dieci mesi senza interessi (...)". Va rilevato che l'espressione "senza interessi" viene normalmente intesa come indicativa della possibilità di fruire una formula di finanziamento a TAN e TAEG pari a zero. A margine di ciascun bene era rinvenibile un asterisco che rimandava ad una scritta collocata in calce al messaggio, redatta in caratteri tipografici di ridotte dimensioni, dalla quale si evinceva che la formula di pagamento, prevedeva l'applicazione di un TAN pari a zero e di un TAEG variabile, nonché di un costo pratico fisso di euro 21. Sempre nella parte bassa del messaggio, infine, seguiva l'indirizzo di posta elettronica della società. Il messaggio in esame è stato dichiarato ingannevole in quanto appariva idoneo ad indurre in errore i consumatori in merito al prezzo ed alle condizioni di finanziamento dei beni pubblicizzati. Infatti l'avvertenza posta in calce al messaggio secondo la quale in realtà la formula del pagamento rateale comportava l'applicazione di un TAEG superiore a zero, redatta a caratteri tipografici di ridotte dimensioni, non era direttamente percepibile e, dunque, non permetteva al destinatario del messaggio di avere un'informazione completa circa il prezzo globale effettivo di acquisto e le condizioni di finanziamento dei beni pubblicizzati.

**La completezza dell'informazione pubblicitaria deve coniugarsi con la chiarezza e l'immediata percepibilità del prezzo effettivo richiesto e dalle condizioni economiche alle quali il bene viene fornito.**

Infatti, secondo il costante orientamento dell'Autorità, il Codice del Consumo ha inteso salvaguardare la libertà di autodeterminazione del consumatore da ogni erronea interferenza fin dal primo contatto pubblicitario, imponendo all'operatore commerciale un preciso onere di completezza e chiarezza nella redazione della propria comunicazione d'impresa.

# LE INFORMAZIONI PRECONTRATTUALI



## I fogli informativi

### Le informazioni europee di base

Il finanziatore, prima della conclusione del contratto, mette a disposizione del consumatore, su supporto cartaceo o altro supporto durevole, il modulo contenente le "informazioni europee di base sul credito ai consumatori".

Il finanziatore fornisce qualsiasi informazione aggiuntiva in un documento distinto, che può essere allegato al modulo.

Si riporta di seguito il modulo standard riprodotto nell'Allegato 4C delle disposizioni della Banca d'Italia.

#### 1. Identità e contatti del finanziatore/ intermediario del credito

Finanziatore Indirizzo  Telefono* Email* Fax* Sito web*	[Denominazione] [Indirizzo della sede amministrativa o della succursale con sede in Italia]
(se applicabile) Intermediario del credito Indirizzo Telefono* Email* Fax* Sito web*	[Nome o denominazione]

## 2. Caratteristiche principali del prodotto di credito

Tipo di contratto di credito	
Importo totale del credito <i>Limite massimo o somma totale degli importi messi a disposizione del consumatore.</i>	
Condizioni di prelievo <i>Modalità e tempi con i quali il consumatore può utilizzare il credito.</i>	
Durata del contratto di credito	
Rate ed, eventualmente, loro ordine di imputazione	Rate da pagare: [importo, numero e periodicità delle rate] Il consumatore pagherà gli interessi e/o le spese nel seguente ordine: ... [indicare, in ordine temporale dalla prima all'ultima, quali sono le voci che saranno man mano scomputate con il pagamento delle rate]
Importo totale dovuto dal consumatore <i>Importo del capitale preso in prestito, più gli interessi e i costi connessi al credito.</i>	[Somma dell'importo totale del credito e del costo totale del credito]
(se applicabile) <i>In caso di credito finalizzato alla vendita di un bene o alla prestazione di un servizio specifico.</i> Indicazione del bene o del servizio	Credito finalizzato alla vendita di un bene o alla prestazione di un servizio specifico
Prezzo in contanti	
(se applicabile) Garanzie richieste <i>Garanzie che il consumatore deve prestare per ottenere il credito.</i>	[Tipi di garanzia]
(se applicabile) I pagamenti effettuati dal consumatore non comportano l'ammortamento immediato del capitale.	



### 3. Costi del credito

Tasso di interesse o (se applicabile) tassi di interesse diversi che si applicano al contratto di credito	[- fisso o variabile % (con l'indice o il tasso di riferimento applicabile al tasso di interesse iniziale) - periodi di applicazione dei tassi diversi]
Tasso annuo effettivo globale (TAEG) [%] <i>Costo totale del credito espresso in percentuale, calcolata su base annua, dell'importo totale del credito. Il TAEG consente al consumatore di confrontare le varie offerte.</i>	[esempio rappresentativo con tutte le ipotesi utilizzate per il calcolo del tasso]
Per ottenere il credito o per ottenerlo alle condizioni contrattuali offerte è obbligatorio sottoscrivere:	
- un'assicurazione che garantisca il credito e/o	[sì/no; se sì, precisare il tipo di assicurazione]
- un altro contratto per un servizio accessorio	[sì/no; se sì, precisare il tipo di servizio accessorio]
<i>Se il finanziatore non conosce i costi dei servizi accessori, questi non sono inclusi nel TAEG.</i>	

### 3.1 Costi connessi

(se applicabile) Spese di gestione del conto sul quale registrare i rimborsi e i prelievi, se aprire il conto è obbligatorio per contratto	
(se applicabile) Costi per utilizzare uno specifico strumento di pagamento (ad esempio una carta di credito)	
(se applicabile) Eventuali altri costi derivanti dal contratto di credito	
(se applicabile) Condizioni in presenza delle quali i costi relativi al contratto di credito possono essere modificati	
(se applicabile) Spese notarili	
Costi in caso di ritardo nel pagamento <i>Tardare con i pagamenti potrebbe avere gravi conseguenze per il consumatore (ad esempio la vendita forzata dei beni) e rendere più difficile ottenere altri crediti in futuro.</i>	Per i ritardi di pagamento saranno addebitati al consumatore interessi di mora al tasso del... Il tasso degli interessi di mora può essere modificato in presenza delle seguenti condizioni: ... (se applicabile) In caso di mancato pagamento, saranno applicate al consumatore le seguenti penali.

#### 4. Altri importanti aspetti legali

<p>Diritto di recesso <i>Il consumatore ha il diritto di recedere dal contratto di credito entro quattordici giorni di calendario dalla conclusione del contratto.</i></p>	<p>[sì/no]</p>
<p>Rimborso anticipato <i>Il consumatore ha il diritto di rimborsare il credito anche prima della scadenza del contratto, in qualsiasi momento, in tutto o in parte.</i> (se applicabile) <i>Il finanziatore ha il diritto a un indennizzo in caso di rimborso anticipato.</i></p>	<p>[Modalità di calcolo dell'indennizzo in conformità all'articolo 125-sexies del Testo Unico Bancario]</p>
<p>Consultazione di una banca dati <i>Se il finanziatore rifiuta la domanda di credito dopo aver consultato una banca dati, il consumatore ha il diritto di essere informato immediatamente e gratuitamente del risultato della consultazione. Il consumatore non ha questo diritto se comunicare tale informazione è vietato dalla normativa comunitaria o è contrario all'ordine pubblico o alla pubblica sicurezza.</i></p>	
<p>Diritto a ricevere una copia del contratto <i>Il consumatore ha il diritto, su sua richiesta, di ottenere gratuitamente copia del contratto di credito idonea per la stipula. Il consumatore non ha questo diritto se il finanziatore, al momento della richiesta, non intende concludere il contratto.</i></p>	
<p>(se applicabile) Periodo di validità dell'offerta</p>	<p>Informazione valida dal ... al ...</p>

**(se applicabile) 5. Informazioni supplementari in caso di commercializzazione a distanza di servizi finanziari**

a) Finanziatore (se applicabile) Rappresentante del finanziatore in Italia Indirizzo Telefono* Email* Fax* Sito web*	[Nome o denominazione]
(se applicabile) Iscrizione	[Albo in cui il finanziatore è iscritto e numero di iscrizione]
Autorità di controllo	
b) Contratto di credito (se applicabile) Esercizio del diritto di recesso	[Istruzioni per esercitare il diritto di recesso, indicando anche i tempi per l'esercizio del diritto, l'indirizzo cui inviare la comunicazione del recesso, le conseguenze che derivano dal mancato esercizio del diritto di recesso]
(se applicabile) Legge applicabile alle relazioni con il consumatore nella fase precontrattuale.	
(se applicabile) Legge applicabile al contratto di credito e/o foro competente.	[Indicare le clausole contrattuali pertinenti]
(se applicabile) Lingua	Le informazioni sul contratto saranno comunicate in [indicare la lingua]. Con l'accordo del consumatore, il finanziatore intende comunicare in [indicare la lingua o le lingue] nel corso del rapporto contrattuale.
c) Reclami e ricorsi	
Strumenti di tutela stragiudiziale e modalità per accedervi.	[Indicare che il consumatore può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) e precisare come accedervi. Indicare se il consumatore può ricorrere ad altri strumenti di tutela stragiudiziale, precisando quali sono e come accedervi].

## ● Ulteriori obblighi precontrattuali del finanziatore

Il finanziatore ha l'obbligo di **consegnare gratuitamente**, se il consumatore lo richiede, copia del testo contrattuale idoneo per la stipula. Non sussiste il diritto del consumatore a ricevere copia della bozza del contratto solo qualora il finanziatore, al momento della richiesta, abbia già comunicato al consumatore la propria intenzione di rifiutare la domanda di credito. Inoltre, il finanziatore è tenuto, ai sensi dell'art. 124, comma 5, del T.U.B., a fornire al consumatore chiarimenti adeguati che gli consentano di valutare se il contratto di credito proposto sia adatto alle sue esigenze ed alla sua situazione finanziaria. Tale obbligo viene assolto adottando procedure interne (uffici di assistenza clienti, numeri verdi, etc.) di cui il consumatore può avvalersi al fine di ottenere gratuitamente, prima della conclusione del contratto e per tutto il periodo a disposizione per l'esercizio del diritto di recesso ai sensi dell'articolo 125-ter del T.U., spiegazioni aventi ad oggetto:

- » la documentazione precontrattuale fornitagli;
- » le caratteristiche essenziali del prodotto offerto;
- » gli effetti che possono derivargli dalla conclusione del contratto, in termini di obblighi economici e conseguenze del mancato pagamento.

## ● La verifica del merito creditizio

Il finanziatore deve **valutare il merito creditizio** del consumatore sulla base di informazioni adeguate, se del caso fornite dal consumatore stesso e, ove necessario, ottenute consultando una banca dati pertinente accessibile a tutti i creditori. Se il rifiuto della domanda di credito si basa sulle informazioni presenti in tale banca dati, il finanziatore informa il consumatore immediatamente e gratuitamente del risultato della consultazione e degli estremi della banca dati e dei relativi gestori. In questo modo il consumatore può controllare la veridicità dei dati e rettificarli in caso di errore.

# IL CONTRATTO



Il contratto di credito deve essere redatto in forma scritta. Nel caso di inosservanza della forma prescritta il contratto è nullo: la nullità, tuttavia, può essere fatta valere solo dal consumatore. Un esemplare del contratto deve essere consegnato al consumatore.

La consegna, quando ha a oggetto una copia cartacea, è attestata mediante apposita sottoscrizione del consumatore, ulteriore rispetto alla firma del contratto, apposta sull'esemplare del contratto conservato dal finanziatore.

Di solito il finanziatore o l'intermediario si avvalgono di un modulo contrattuale prestampato dalla società finanziaria/banca riportante già le principali condizioni contrattuali.

Viene poi completato compilandolo con i dati personali di chi richiede il finanziamento e con le condizioni economiche che verranno in concreto applicate.

Il modulo, sottoscritto dal consumatore, diviene contratto vincolante fra le parti solo quando il finanziatore, verificata la sussistenza delle condizioni di accesso al credito, dà conferma scritta della concessione del credito o dell'autorizzazione al primo utilizzo della carta di credito rotativo.

I contratti di credito indicano in modo chiaro e conciso:

- a) il tipo di credito;
- b) il nome, il cognome e l'indirizzo del consumatore, la denominazione del finanziatore e l'indirizzo della sua sede amministrativa o della succursale con sede in Italia; nel caso di offerta attraverso intermediari del credito, vanno indicati anche il nome e il cognome o la denominazione e l'indirizzo del soggetto che entra in rapporto con il consumatore;
- c) la durata del contratto di credito;
- d) l'importo totale del credito e le condizioni di utilizzo;
- e) nel caso di contratti collegati, l'indicazione del bene o del servizio oggetto del contratto e il relativo prezzo in contanti;
- f) il tasso d'interesse, le condizioni che ne disciplinano l'applicazione e, se disponibile, ogni indice o tasso di riferimento applicabile al tasso iniziale, nonché le condizioni temporali e le modalità per l'eventuale modifica del tasso d'interesse, ove consentita; qualora il contratto preveda l'applicazione di tassi d'interesse diversi al variare di determinate circostanze, le informazioni previste vanno fornite con riferimento a ciascuno dei tassi applicabili;
- g) il TAEG e l'importo totale dovuto dal consumatore, calcolati al momento della conclusione del contratto, con l'indicazione delle ipotesi sulle quali si basa il calcolo del TAEG;

- h) l'importo, il numero e la periodicità delle rate e, ove previsto dal contratto, l'ordine con cui vengono imputati i pagamenti finalizzati al rimborso di saldi negativi ai quali sono applicati diversi tassi debitori;
- i) per i pagamenti di spese e interessi senza ammortamento del capitale, un estratto dei periodi e delle condizioni di pagamento degli interessi e delle spese correlate, ricorrenti e non ricorrenti;
- j) tutte le spese derivanti dal contratto di credito;
- k) il tasso degli interessi di mora applicabile al momento della conclusione del contratto, le condizioni in presenza delle quali questo tasso può essere modificato, nel rispetto delle disposizioni di legge sulla modifica unilaterale delle condizioni contrattuali, e le eventuali penali previste per l'inadempimento;
- l) una chiara avvertenza delle conseguenze alle quali il consumatore può andare incontro in caso di mancato pagamento di una o più rate;
- m) se necessarie, l'esistenza di spese notarili;
- n) le garanzie e le assicurazioni, ove previste (fermo restando l'obbligo di sottoscrivere documenti separati);
- o) l'esistenza del diritto di recesso e i termini e le condizioni per esercitarlo, incluse le informazioni sull'obbligo del consumatore di rimborsare il capitale prelevato e di corrispondere gli interessi, nonché l'importo giornaliero degli interessi da corrispondere in caso di recesso;
- p) in caso di contratti di credito collegati, l'indicazione dei diritti spettanti al consumatore in caso di inadempimento del fornitore e le condizioni per esercitarli;
- q) il diritto del consumatore al rimborso anticipato e la procedura per effettuarlo nonché il diritto del creditore a ottenere un indennizzo a fronte del rimborso anticipato e le relative modalità di calcolo;
- r) la procedura per l'esercizio del diritto di recesso;
- s) i mezzi di tutela stragiudiziale di cui il consumatore può avvalersi (es. Organismi di mediazione delle Camere di Commercio) e le modalità per accedervi;
- t) le ulteriori condizioni eventualmente previste dal contratto;
- u) l'indicazione che il finanziatore è soggetto ai controlli esercitati dalla Banca d'Italia.

Nel caso in cui il contratto contenga clausole di indicizzazione, vengono riportati il valore del parametro al momento della conclusione del contratto e le modalità di rilevazione dell'andamento di tale valore nel corso del rapporto.

## ● Il contratto di credito

Il contratto di credito è il contratto con cui un finanziatore concede o si impegna a concedere ad un consumatore un credito sotto forma di dilazione di pagamento di prestito o di altro contratto di facilitazione finanziaria.

### **Il contratto di credito “collegato”**

Si parla di contratto collegato in riferimento ad un contratto di credito finalizzato esclusivamente a finanziare la fornitura di un bene o la prestazione di un servizio specifici quando:

- » il finanziatore si avvale del fornitore del bene o del prestatore di servizio per promuovere o concludere il contratto di credito;
- » il bene o il servizio specifici sono esplicitamente individuati nel contratto di credito.

## ● Le clausole contrattuali

Le clausole contrattuali che rinviando agli usi per la determinazione del tasso di interesse, del prezzo o della condizione praticata, nonché le clausole il cui contenuto preveda tassi, prezzi o condizioni più sfavorevoli di quelle pubblicate sono sempre nulle.

Le clausole vessatorie sono particolari tipi di clausole che determinano a carico del consumatore un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto.

Sono nulle se non espressamente sottoscritte dal consumatore.

Il Servizio Armonizzazione del Mercato della Camera di Commercio di Milano ha operato un esame delle clausole più diffuse nei contratti di credito ai consumatori e di carte revolving verificandone per alcune gli estremi di vessatorietà.

Sul sito [www.mi.camcom.it](http://www.mi.camcom.it) - regolazione mercato/banche dati/pareri sulle clausole vessatorie - è possibile scaricare i pareri integrali sulle clausole vessatorie quali, ad esempio quelle che:

- » prevedono il consenso incondizionato del consumatore ad una cessione del contratto a terzi;
- » richiedono che il coniuge del consumatore firmi il contratto come obbligato in veste del titolare del rapporto e non come fideiussore, senza che le condizioni generali del contratto prevedano con chiarezza i contenuti dell'impegno cui tale soggetto si sottopone. In generale si tratta di tutte quelle clausole che prevedono l'estensione dell'adesione del consumatore a clausole che non ha avuto la possibilità di conoscere prima della conclusione del contratto;



- » prevedono l'elezione di un foro esclusivo competente per la risoluzione di controversie derivanti dal contratto in una località che non coincide con quella di residenza (dimora abituale) o domicilio elettivo del consumatore, dove ha stabilito la sede principale dei suoi affari e dei suoi interessi;
- » prevedono la possibilità per il finanziatore di modificare unilateralmente le condizioni senza giustificato motivo.

## Il diritto di recesso

Il consumatore può recedere dal contratto di credito entro quattordici giorni; il termine decorre dalla conclusione del contratto o, se successivo, dal momento in cui il consumatore riceve tutte le condizioni e le informazioni stabilite dalla legge. Il consumatore che recede deve inviare al finanziatore una comunicazione scritta alla sede del professionista mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento. La comunicazione può essere inviata, entro lo stesso termine, anche mediante telegramma, telex, posta elettronica e fax, a condizione che sia confermata mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento entro le quarantotto ore successive; la raccomandata si intende spedita in tempo utile se consegnata all'ufficio postale accettante entro i termini previsti dalla norma.

Nel caso in cui il contratto abbia avuto esecuzione in tutto o in parte, il consumatore deve restituire, entro il termine di trenta giorni dall'invio della comunicazione di esercizio del diritto di recesso, il capitale e gli interessi maturati fino al momento della restituzione.

Deve, altresì, rimborsare al professionista le somme non ripetibili corrisposte alla pubblica amministrazione.

È fatto divieto per il finanziatore di chiedere somme ulteriori rispetto a quelle previste dalla legge. Per quanto riguarda i contratti a tempo indeterminato il consumatore ha il diritto di recedere in ogni momento senza penalità e senza spese. Il contratto può prevedere un preavviso non superiore a un mese. Il recesso si estende automaticamente ai contratti aventi a oggetto servizi accessori connessi con il contratto di credito, se tali servizi sono resi dal finanziatore oppure da un terzo sulla base di un accordo con il finanziatore.

## Le variazioni contrattuali

Il contratto di finanziamento e soprattutto quello relativo alle carte revolving può prevedere la possibilità per il soggetto finanziatore di modificare le condizioni contrattuali. Nel caso di contratti a tempo indeterminato la clausola che prevede la possibilità di modifica unilaterale delle condizioni contrattuali deve essere approvata specificamente dal cliente e può riguardare i tassi, i prezzi e le altre

condizioni. Per quanto riguarda gli altri contratti di durata la facoltà di modifica unilaterale può riguardare clausole non aventi a oggetto i tassi d'interesse. Sia nel caso di contratti a tempo indeterminato sia nel caso di altri contratti di durata per la modifica unilaterale deve sussistere un giustificato motivo. Qualunque modifica unilaterale della condizioni contrattuali deve essere comunicata espressamente al cliente secondo modalità contenenti in modo evidenziato la formula "Proposta di modifica unilaterale del contratto", con preavviso minimo di due mesi, in forma scritta o mediante altro supporto durevole preventivamente accettato dal cliente. La modifica si intende approvata ove il cliente non receda, senza spese, dal contratto entro la data prevista per la sua applicazione. In tale caso, in sede di liquidazione del rapporto, il cliente ha diritto all'applicazione delle condizioni precedentemente praticate.

### I contratti negoziati fuori dei locali commerciali e contratti a distanza

Disciplinati dalla Parte III, Titolo III del Codice del Consumo, i contratti negoziati fuori dai locali commerciali sono contratti che vengono conclusi:

- » durante la visita del professionista a domicilio del consumatore;
- » durante escursioni organizzate dal professionista al di fuori dei propri locali commerciali;
- » in area pubblica o aperta al pubblico mediante sottoscrizione di nota d'ordine, comunque denominata;
- » per corrispondenza.

Per contratto a distanza si intende invece un contratto che viene stipulato tra consumatore e professionista nell'ambito di un sistema di vendita o di prestazione di servizi a distanza organizzato dal professionista che non preveda la presenza fisica e simultanea dei contraenti.

Quanto agli obblighi di informativa precontrattuale si richiama quanto detto in precedenza. Il finanziatore, o il rivenditore, deve fornire le "Informazioni europee di base sul credito ai consumatori", attestando l'avvenuta acquisizione di tali informazioni da parte del consumatore per iscritto o mediante altro supporto durevole. Soltanto se il mezzo di comunicazione a distanza non consente di fornire tali informazioni prima della stipula del contratto, e soltanto se tale stipula è stata espressamente richiesta dal consumatore, il finanziatore o l'intermediario fornirà il modulo contenente le "Informazioni europee di base sul credito al consumo" immediatamente dopo la conclusione del contratto. Il termine per l'esercizio del diritto di recesso decorrerà dalla ricezione della documentazione.

# L'INADEMPIMENTO



## ● L'inadempimento del fornitore di beni o servizi

In questi casi il consumatore per ottenere quanto pattuito nel contratto di vendita procederà con la messa in mora formale del rivenditore. Le tutele accordate al consumatore sono previste in specifiche disposizioni contenute nel codice civile e nelle leggi in materia di garanzie sui beni di consumo e sui prodotti difettosi. In caso di contratti di credito collegati, una volta effettuata la costituzione in mora del fornitore senza esiti positivi, il consumatore ha diritto alla risoluzione del contratto di credito, qualora l'inadempimento del fornitore sia di non scarsa importanza. La risoluzione del contratto di credito comporta l'obbligo del finanziatore di rimborsare al consumatore le rate già pagate, nonché ogni altro onere eventualmente applicato. La risoluzione del contratto di credito non comporta l'obbligo del consumatore di rimborsare al finanziatore l'importo che sia stato già versato al fornitore dei beni o dei servizi. Il finanziatore ha il diritto di ripetere detto importo nei confronti del fornitore stesso. Tali diritti possono essere fatti valere anche nei confronti del terzo al quale il finanziatore abbia ceduto i diritti derivanti dal contratto di concessione del credito. Quest'ultima tutela è molto importante per il consumatore dato che la cessione del credito, infatti, può essere posta in essere senza coinvolgere il debitore che, al più, deve essere informato.

## ● L'inadempimento del consumatore

Dal contratto di credito sorge in capo al consumatore, l'obbligo di pagare le rate dell'importo stabilito e con le modalità stabilite nel contratto sottoscritto.

Il pagamento delle singole rate indicate nel contratto deve essere effettuato in maniera precisa e puntuale: il finanziatore non è infatti tenuto ad inviare al consumatore ulteriori avvisi di pagamento.

In caso di ritardo o mancato pagamento di una o più rate vi sono conseguenze importanti:

- » gli interessi dovuti vengono maggiorati con l'applicazione di una mora e di spese per eventuali solleciti;
- » il consumatore finisce sulla lista dei cattivi pagatori segnalati agli enti di tutela del credito che condividono l'informazione con l'intero sistema finanziario.

Un comportamento improntato alla massima chiarezza è comunque il modo migliore per agevolare la soluzione dei problemi, riducendo il rischio di contenzioso.

## **I SIC - Sistemi di informazione creditizia**

Sono banche dati gestite da privati, che raccolgono informazioni sull'accesso del credito ai cittadini e sull'andamento dei rapporti del credito nel tempo, fino all'estinzione. Le società finanziarie convenzionate con i SIC non sono solo gli utilizzatori delle banche dati ma le alimentano con le informazioni di cui vengono in possesso nella procedura di richiesta, concessione e svolgimento di un rapporto di finanziamento. Gli operatori finanziari consultano le banche dati per conoscere la storia creditizia della persona che si è rivolta a loro per ottenere un finanziamento. Oltre a tali banche dati gli operatori consultano altri registri quali ad esempio gli elenchi dei protesti presso le Camere di Commercio. In base alle condizioni di buono o cattivo pagatore della persona che chiede il finanziamento, alla sua capacità finanziaria, al suo livello di indebitamento che si trovano iscritte nelle banche dati, le società finanziarie decidono se concedere o meno il finanziamento e a quali condizioni concederlo.

Problemi di completezza e tempestività delle informazioni vengono segnalati dagli utilizzatori di queste banche dati oltre alla necessità di accedere ad altri dati per avere una situazione completa dello stato di solvibilità del richiedente. Il Garante per la riservatezza dei dati personali ha stabilito che non possano essere fatte iscrizioni negative per ritardi nei pagamenti di utenze telefoniche o domestiche o altri tipi di pagamenti periodici. I SIC agiscono sulla base del Codice in materia di protezione dei dati personali (D.Lgs. 196/2003) e del Codice deontologico e di buona condotta (provvedimento n. 8 del 16.11.2004) del Garante.

## **Chi può accedere ai dati inseriti nelle banche dati**

Soltanto gli operatori finanziari che concedono dilazioni di pagamenti nella vendita di beni e servizi possono vedere i dati raccolti nei SIC e solo se hanno ricevuto dal consumatore una richiesta di finanziamento o glielo abbiano già accordato. Possono inoltre accedervi gli organi giudiziari e di polizia giudiziaria per ragioni di giustizia, altre istituzioni, autorità, amministrazioni o enti pubblici nei soli casi di legge.

## **Quali usi di tali dati sono consentiti**

I dati contenuti nei SIC non possono in alcun modo essere diffusi a soggetti terzi. La consultazione delle banche dati è consentita al solo scopo di istruire nel modo migliore una domanda di finanziamento, per conoscere la situazione debitoria del soggetto richiedente ed evitare rischi di sovraesposizione e di conseguente mancato rispetto dei termini di pagamento.

Il consumatore deve essere informato sul modo in cui sono utilizzate e conservate le informazioni e deve dare il proprio consenso. Egli può chiedere quali siano i dati in possesso dei SIC, chiederne l'aggiornamento o la cancellazione.

# RIMBORSO ANTICIPATO



Il decreto legislativo n. 141 del 2010 ha introdotto anche una disciplina specifica in caso di rimborso anticipato del credito da parte del consumatore.

Il consumatore, pertanto, può rimborsare anticipatamente in qualsiasi momento, in tutto o in parte, l'importo dovuto al finanziatore.

In tale caso il consumatore ha diritto a una riduzione del costo totale del credito, pari all'importo degli interessi e dei costi dovuti per la vita residua del contratto. In caso di rimborso anticipato, il finanziatore ha diritto ad un indennizzo equo e oggettivamente giustificato per eventuali costi direttamente collegati al rimborso anticipato del credito.

L'indennizzo non può superare l'1 per cento dell'importo rimborsato in anticipo, se la vita residua del contratto è superiore a un anno, ovvero lo 0,5 per cento del medesimo importo, se la vita residua del contratto è pari o inferiore a un anno. In ogni caso, l'indennizzo non può superare l'importo degli interessi che il consumatore avrebbe pagato per la vita residua del contratto.

L'indennizzo non è dovuto se l'importo rimborsato anticipatamente corrisponde all'intero debito residuo ed è pari o inferiore a Euro 10.000,00.

# RICAPITOLANDO...

## Da ricordare nei rapporti contrattuali...

### **...prima:**

- » gli annunci pubblicitari che riportano il tasso di interesse o altre cifre riguardanti il costo del credito devono contenere tutti gli elementi previsti dalla legge. Se non sono riportati il tasso di interesse o altre cifre riguardanti il costo del credito, negli annunci deve essere specificata la natura di messaggio promozionale e il riferimento alle "informazioni europee di base sul credito al consumo";
- » in entrambi i casi, i messaggi pubblicitari non possono costituire pubblicità ingannevole;
- » il finanziatore deve fornire gratuitamente al consumatore il modulo contenente le "Informazioni europee di base sul credito ai consumatori", attestando l'avvenuta consegna per iscritto, e, su richiesta, una copia del testo contrattuale idonea per la stipula;
- » il finanziatore deve fornire gratuitamente, su richiesta del consumatore, spiegazioni sulle caratteristiche essenziali dei prodotti proposti e gli effetti specifici che possono avere sul consumatore;
- » il finanziatore deve effettuare una valutazione del merito creditizio del consumatore;

### **...durante:**

- » il finanziatore deve redigere un contratto completo di tutte le informazioni obbligatorie;
- » il finanziatore deve fornire copia del contratto stipulato al consumatore; se trattasi di copia cartacea, la consegna è attestata mediante sottoscrizione del consumatore apposta sull'esemplare del contratto conservato dal finanziatore;

### **...dopo:**

- » il finanziatore deve comunicare per iscritto le variazioni delle condizioni stabilite dal contratto;
- » il finanziatore deve fornire al consumatore, almeno una volta all'anno, su supporto cartaceo, una comunicazione chiara e completa in merito allo svolgimento del rapporto;
- » il finanziatore deve comunicare lo sconfinamento entro tre giorni lavorativi successivi al compimento di un mese dal momento in cui lo sconfinamento è divenuto consistente;
- » il consumatore può recedere dal contratto di credito entro 14 giorni dalla conclusione dello stesso, restituendo entro trenta giorni il capitale e pagando gli interessi maturati fino alla restituzione se il contratto ha avuto esecuzione;
- » il consumatore può rimborsare anticipatamente l'importo dovuto al finanziatore, corrispondendo un indennizzo al finanziatore.



# LA VIGILANZA



## ● La Banca d'Italia

La Banca d'Italia verifica il rispetto delle disposizioni in materia di credito al consumo. Acquisisce informazioni, atti e documenti ed esegue ispezioni presso le banche, gli Istituti di moneta elettronica, gli Istituti di pagamento e gli intermediari finanziari.

### **L'Azione inibitoria della Banca d'Italia**

Se durante i controlli emergono delle irregolarità, la Banca d'Italia può:

- a) inibire ai soggetti che offrono servizi di credito al consumo la continuazione dell'attività, anche di singole aree o sedi secondarie, e ordinare la restituzione delle somme indebitamente percepite e altri comportamenti conseguenti;
- b) inibire specifiche forme di offerta, promozione o conclusione di contratti di credito al consumo;
- c) disporre in via provvisoria la sospensione, per un periodo non superiore a novanta giorni, delle attività di cui alle lettere a) e b), laddove sussista particolare urgenza;
- d) pubblicare i provvedimenti di cui al presente articolo nel Bollettino di Vigilanza nonché disporre altre forme di pubblicazione, eventualmente a cura e spese del finanziatore.

### **Il Ministero dello Sviluppo Economico**

Con riguardo ai beneficiari e a terzi destinatari delle disposizioni previste dall'art 126-quater comma 3 i controlli sono demandati al Ministero dello Sviluppo Economico.

## ● L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato

L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato vigila affinché i messaggi pubblicitari non siano ingannevoli e non siano poste in essere pratiche commerciali scorrette.

La pratica commerciale scorretta si ravvisa in qualsiasi azione, omissione, condotta, o dichiarazione, comunicazione commerciale (compresa la pubblicità e la commercializzazione del prodotto), posta in essere da un professionista in relazione alla promozione, vendita o fornitura di un bene o servizio ai consumatori, la quale sia contraria alla diligenza professionale, falsa o idonea a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore.

L'AGCM ha poteri investigativi, che comprendono la possibilità di accedere a qualsiasi documento pertinente, di richiedere a chiunque informazioni e documenti pertinenti con la facoltà di sanzionare l'eventuale rifiuto o la trasmissione di informazioni e documenti non veritieri e di effettuare ispezioni.

L'AGCM può, in base alla nuova normativa, avviare procedimenti anche d'ufficio senza cioè dover attendere alcuna segnalazione esterna.

Una volta accertata la violazione l'Autorità può inibirne la continuazione, disporre la pubblicazione di dichiarazioni rettificative a spese dell'impresa responsabile e irrogare una sanzione pecuniaria.

È previsto l'istituto degli impegni: ad eccezione dei casi di manifesta scorrettezza e gravità, l'Autorità potrà rinunciare all'accertamento dell'infrazione se l'impresa si impegna a eliminare i profili di illegittimità rilevati nella pratica commerciale.

È inoltre prevista la competenza dell'Autorità di dichiarare, con proprio provvedimento, la vessatorietà delle clausole inserite in moduli, modelli e formulare che il consumatore è chiamato a sottoscrivere ai fini della stipula del contratto.

# LE SANZIONI



**SCHEMA SINTETICO DELLE SANZIONI PREVISTE  
DALL'ART. 144, COMMI 3, 3-BIS E 4 DEL T.U.B.,  
INDICANDO PER CIASCUNA DI ESSE  
LA NATURA DELL'ILLECITO SANZIONATO**

Da € 5.160 a € 64.555	Violazione delle disposizioni in materia di annunci pubblicitari
	Violazione degli obblighi precontrattuali <ul style="list-style-type: none"> <li>» <i>Violazione dei requisiti di forma e contenuto dei contratti</i></li> <li>» <i>Inserimento nei contratti di clausole nulle o applicazione alla clientela di oneri non consentiti</i></li> <li>» <i>Inserimento nei contratti di clausole aventi l'effetto di imporre al debitore oneri superiori a quelli consentiti per il recesso o il rimborso anticipato ovvero ostacolo all'esercizio del diritto di recesso da parte del cliente</i></li> </ul>
	Violazione delle disposizioni in materia di calcolo degli interessi <ul style="list-style-type: none"> <li>» <i>Violazione dei doveri di comunicazione al consumatore in caso di segnalazioni/consultazioni di Banche Dati</i></li> <li>» <i>Violazione dei doveri di corretta comunicazione dei dati inerenti alla clientela alle Banche Dati</i></li> <li>» <i>Violazione delle disposizioni in materia di riservatezza delle informazioni comunicate alle Banche Dati</i></li> </ul>
	Violazione dei doveri di comunicazione periodica circa l'andamento del rapporto contrattuale
	Violazione delle disposizioni in materia di sconfinamenti
Fino a € 258.225	Ostacolo all'esercizio delle funzioni di controllo della Banca d'Italia e del Ministro dello sviluppo economico
	Mancata adesione ai sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie
	Inottemperanza alle misure inibitorie adottate dalla Banca d'Italia
	Frazionamento artificioso di un unico contratto di credito al consumo in una pluralità di contratti di cui uno sia di importo inferiore ad € 200

# LE TUTELE



## ● L'azione inibitoria

Quando il professionista o l'associazione dei professionisti adottano o consigliano di adottare condizioni generali di contratto le cui clausole sono da considerarsi vessatorie, le associazioni rappresentative dei consumatori, dei professionisti e le Camere di Commercio possono promuovere l'azione inibitoria presso le competenti autorità giudiziarie, e chiedere al giudice di impedirne l'utilizzo. Analoghe misure inibitorie possono essere adottate dalla Banca d'Italia ai sensi del nuovo art. 128 ter del Testo Unico bancario.

## ● La conciliazione e la mediazione stragiudiziale

Eventuali controversie fra le parti possono essere risolte direttamente dal consumatore o attraverso l'operato di associazioni volte a tutelare gli interessi dei consumatori. La risoluzione dei contenziosi può avvenire in via stragiudiziale attraverso la procedura di conciliazione offerta dalle Camere di Commercio, o dalle Associazioni dei consumatori o dagli organismi costituiti dalla Banca d'Italia. Sono state pubblicate sulla Gazzetta ufficiale del 24 giugno 2009 le disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari.

Con decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28 il legislatore ha, altresì, introdotto l'istituto della mediazione come procedura obbligatoria per risolvere controversie civili e commerciali prima di adire l'autorità giudiziaria. L'art. 5 individua le materie ove prevedere l'obbligo di esperire un tentativo di mediazione. Fra queste, vi sono i contratti assicurativi, bancari e finanziari.

## ● La "class action" o azione collettiva

È un'azione legale collettiva per il risarcimento dei danni provocati dalle imprese ad una pluralità di consumatori a seguito di comportamenti anticoncorrenziali, di pratiche commerciali scorrette e nell'ambito dei rapporti giuridici scaturenti dai cc.dd. "contratti di massa", disciplinati dagli artt. 1341 e 1342 c.c.. La "class action" è esperibile per gli illeciti commessi dal 15 agosto 2009 dalle associazioni dei consumatori, dai comitati, o anche dai singoli consumatori, dinanzi al Tribunale del capoluogo di regione ove ha sede l'impresa. La "class action" consente di abbattere i costi di un processo distribuendoli tra tutti coloro che aderiscono all'azione, i quali possono fare a meno di avvalersi di un proprio legale. Di conseguenza, favorisce l'accesso alla giustizia di tutto coloro che, valutati i costi ed i benefici derivanti da un'azione legale, potrebbero scegliere di non agire in giudizio a tutela dei propri diritti.

## Principali norme di riferimento

Normativa nazionale:

- » D.Lgs. 385/93 "Testo Unico delle leggi in materia bancaria e creditizia"
- » D.Lgs. 141/2010 "Attuazione della direttiva 2008/48/CE relativa ai contratti di credito ai consumatori, nonché modifiche del titolo VI del testo unico bancario (decreto legislativo n. 385 del 1993) in merito alla disciplina dei soggetti operanti nel settore finanziario, degli agenti in attività finanziaria e dei mediatori creditizi"
- » Decreto del Ministero dell'economia e delle finanze del 3 febbraio 2011 "Determinazioni in materia di credito ai consumatori"
- » Disposizioni della Banca d'Italia sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – 9 febbraio 2011
- » Decreto del Ministro del Tesoro del 8 luglio 1992 "Disciplina e criteri di definizione del tasso annuo effettivo globale per la concessione di credito al consumo".
- » Legge 108/96 "Disposizioni in materia di usura"
- » D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali"
- » D.Lgs. 206/2005 "Codice del consumo"

Normativa Comunitaria:

- » Direttiva 2008/48/CE relativa ai contratti di credito ai consumatori



# LINK UTILI



## CAMERE DI COMMERCIO DELLA LOMBARDIA

### Camera di commercio di BERGAMO

Largo Belotti, 16 - 24121 Bergamo

#### Ufficio Regolazione del mercato

Telefono: 035/4225375 | Fax: 035/4225295

regolazione.mercato@bg.camcom.it | [www.bg.camcom.it/release/macroaree/mercato/index.jsp](http://www.bg.camcom.it/release/macroaree/mercato/index.jsp)

#### Ufficio Conciliazione

Telefono: 035/4225375 | Fax: 035/4225295

camera.arbitrale@bg.camcom.it | [www.bg.camcom.it/release/macroaree/mercato/arbitrato\\_conciliazione/index.jsp](http://www.bg.camcom.it/release/macroaree/mercato/arbitrato_conciliazione/index.jsp)

### Camera di commercio di BRESCIA

Via Einaudi, 23 - 25121 Brescia

#### Ufficio Tutela del mercato

Telefono: 030/3725.374/260 | Fax: 030/3725300

tutela.mercato@bs.camcom.it | [www.bs.camcom.it/index.phtml?id\\_VMMenu=226](http://www.bs.camcom.it/index.phtml?id_VMMenu=226)

#### Ufficio Conciliazione

Telefono: 030/3725.374/260 | Fax: 030/3725300

tutela.mercato@bs.camcom.it | [www.bs.camcom.it/index.phtml?id\\_VMMenu=232](http://www.bs.camcom.it/index.phtml?id_VMMenu=232)

### Camera di commercio di COMO

Via Parini, 16 - 22100 Como

#### Ufficio Tutela e regolazione del mercato

Telefono: 031/256371 | Fax: 031/256354

tutela@co.camcom.it | [www.co.camcom.it/Page/101/view\\_html?idp=9637](http://www.co.camcom.it/Page/101/view_html?idp=9637)

#### Camera arbitrale e di Conciliazione

Telefono: 031/256355-360 | Fax: 031/256306

adr@co.camcom.it | [www.co.camcom.it/Page/104/view\\_html?idp=9760](http://www.co.camcom.it/Page/104/view_html?idp=9760)

### Camera di commercio di CREMONA

Piazza Stradivari, 5 - 26100 Cremona | Telefono: 0372/4901 - 199/509980

cciaa@cr.legalmail.camcom.it | [www.cciaa.cremona.it](http://www.cciaa.cremona.it)

#### Camera arbitrale e di Conciliazione

Telefono: 0372/490340 | Fax: 0372/21396

conservatore@cr.camcom.it | [www.cr.camcom.it/Conciliazione/index.php?SettoreID=10](http://www.cr.camcom.it/Conciliazione/index.php?SettoreID=10)

## **Camera di commercio di LECCO**

Via Tonale, 28/30 - 23900 Lecco

### Ufficio Regolazione del mercato

Telefono: 0341/292.228-242 | Fax: 0341/292220  
regolazione.mercato@lc.camcom.it | [www.lc.camcom.it/regolazione06b](http://www.lc.camcom.it/regolazione06b)

### Ufficio Conciliazione

Telefono: 0341/292228  
[www.lc.camcom.it/regolazione06b/indexconc.php](http://www.lc.camcom.it/regolazione06b/indexconc.php)

## **Camera di commercio di LODI**

Via Haussmann, 11/15 - 26900 Lodi

### Ufficio Trasparenza e Tutela del mercato

Telefono: 0371/4505.203 - 223 - 244 | Fax: 0371/431604  
mercato@lo.camcom.it | [www.lo.camcom.it/index.phtml?Id\\_VMMenu=223](http://www.lo.camcom.it/index.phtml?Id_VMMenu=223)

### Ufficio Conciliazione

Telefono: 0371/45051 | Fax: 0371/431604  
mercato@lo.camcom.it | [www.lo.camcom.it/index.phtml?Id\\_VMMenu=267](http://www.lo.camcom.it/index.phtml?Id_VMMenu=267)

## **Camera di commercio di MANTOVA**

Largo di Porta Pradella, 1 - 46100 Mantova

### Ufficio Regolazione del mercato

Telefono: 0376/234375 | Fax: 0376/234429  
regolazione.mercato@mn.camcom.it | [www.mn.camcom.it/show.jsp?page=248](http://www.mn.camcom.it/show.jsp?page=248)

### Camera Arbitrale e di Conciliazione

Telefono: 0376/234423 | Fax: 0376/234343  
camera.arbitrale@mn.camcom.it | [www.mn.camcom.it/show.jsp?page=3473](http://www.mn.camcom.it/show.jsp?page=3473)

## **Camera di commercio di MILANO**

### Ufficio Servizio Accertamenti a Tutela della fede pubblica

Via Meravigli, 9/B - 20123 Milano | Telefono: 02 85155118 | Fax: 02 85154718  
tutela.fedepubblica@mi.camcom.it | [www.mi.camcom.it/show.jsp?page=683895](http://www.mi.camcom.it/show.jsp?page=683895)

### Ufficio Regolazione del mercato

Via Meravigli, 9/B - 20123 Milano | Telefono: 02/85155601 | Fax: 02/85155726  
regolazione.mercato@mi.camcom.it | [www.mi.camcom.it/show.jsp?page=51741](http://www.mi.camcom.it/show.jsp?page=51741)

Servizio Conciliazione della Camera Arbitrale di Milano

Via Meravigli, 9/B - 20123 Milano | Telefono: 02/8055588 | Fax: 02/85154577  
servizio.conciliazione@mi.camcom.it | www.camera-arbitrale.it

**Camera di commercio di MONZA e BRIANZA**

Piazza Cambiaghi, 9 - 20052 Monza | Telefono: 039/28071 | Fax: 039/2807508  
regolazione.mercato@mi.camcom.it | www.mb.camcom.it

Servizio Conciliazione

Via Cernuschi, 2 - 20052 Monza | Telefono: 039/2807558 | Fax: 039/2807538  
conciliazione@mb.camcom.it | www.camera-arbitrale.it

**Camera di commercio di PAVIA**

Via Mentana, 27 - 27100 Pavia

Ufficio Regolazione del mercato e brevetti

Telefono: 0382/393227 | Fax: 0382/393243 | ufficiobrevetti@pv.camcom.it | www.pv.camcom.it/index.php?livello1=9

Ufficio Conciliazione e Arbitrato

Telefono: 0382/393227 | Fax: 0382/393243  
conciliazione@pv.camcom.it | www.pv.camcom.it/index.php?livello1=9&livello2=33

**Camera di commercio di SONDRIO**

Via Piazzi, 23 - 23100 Sondrio | Telefono: 0342/527111 | Fax: 0342/512866  
sondrio@so.camcom.it | www.so.camcom.it/home.jsp?idrub=5

Servizio di Conciliazione

Telefono: 0342/527243 | Fax: 0342/512866  
servizioconciliazione@so.camcom.it | www.so.camcom.it/home.jsp?idrub=529

**Camera di commercio di VARESE**

Piazza Monte Grappa, 5 - Varese

Ufficio di Regolazione del mercato

Telefono: 0332/295311 | Fax: 0332/232283  
regolazione.mercato@va.camcom.it | www.va.camcom.it/Tutela\_del\_mercato/159

Sportello di Conciliazione / Camera Arbitrale

Telefono: 0332/295311 | Fax: 0332/232283  
regolazione.mercato@va.camcom.it  
www.va.camcom.it/Tutela\_del\_mercato/159

Autorità garante della concorrenza e del mercato: [www.agcm.it](http://www.agcm.it)

Guardia di Finanza: [www.gdf.it](http://www.gdf.it)

Banca d'Italia: [www.bancaditalia.it](http://www.bancaditalia.it)

Assofin: [www.assofin.it](http://www.assofin.it)

## LA ASSOCIAZIONI CONSUMERISTICHE IN LOMBARDIA

**A.D.O.C. Lombardia:** [www.adoc.org](http://www.adoc.org)

**ACU:** [www.associazioneacu.org](http://www.associazioneacu.org)

**ADICONSUM LOMBARDIA:** [www.adiconsumlombardia.it](http://www.adiconsumlombardia.it)

**ADUSBEF LOMBARDIA:** [www.adusbef.lombardia.it](http://www.adusbef.lombardia.it)

**ALTROCONSUMO:** [www.altroconsumo.it](http://www.altroconsumo.it)

**ASSO-CONSUM ONLUS LOMBARDIA:** [lombardia.assoconsum@gmail.com](mailto:lombardia.assoconsum@gmail.com)

**ASSOUTENTI LOMBARDIA:** [www.assoutenti.lombardia.it](http://www.assoutenti.lombardia.it)

**CASACONSUM LOMBARDIA:** [casaconsumlombardia@libero.it](mailto:casaconsumlombardia@libero.it)

**CITTADINANZATTIVA DELLA LOMBARDIA ONLUS:** [www.cittadinanzattivalombardia.com](http://www.cittadinanzattivalombardia.com)

**CODACONS LOMBARDIA:** [www.codacons.it](http://www.codacons.it)

**CODICI LOMBARDIA:** [www.codici.org](http://www.codici.org)

**CONFCONSUMATORI LOMBARDIA:** [www.confconsumatori.it](http://www.confconsumatori.it)

**CONIACUT LOMBARDIA:** [www.coniacut.eu](http://www.coniacut.eu)

**FEDERCONSUMATORI LOMBARDIA:** [www.federconsumatori.lombardia.it](http://www.federconsumatori.lombardia.it)

**LA CASA DEL CONSUMATORE:** [www.casadelconsumatore.it](http://www.casadelconsumatore.it)


**LEGA CONSUMATORI:** [www.legaconsumatori.lombardia.it](http://www.legaconsumatori.lombardia.it)

**MOVIMENTO CONSUMATORI NUOVO COMITATO REGIONALE LOMBARDO:** [www.movimentoconsumatorilombardia.it](http://www.movimentoconsumatorilombardia.it)

**MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO:** [www.mdc.it](http://www.mdc.it)

**U.N.C. COMITATO REGIONALE LOMBARDO E PROVINCIALE DI MILANO DELL'UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI:**  
[www.consumatorilombardia.it](http://www.consumatorilombardia.it)





**Unioncamere Lombardia**  
via Ercole Oldofredi, 23 - 20124 Milano  
[www.unioncamerelombardia.it](http://www.unioncamerelombardia.it)

**Regione Lombardia**  
Palazzo Lombardia  
P.zza Città di Lombardia, 1 - 20124 Milano  
[www.regione.lombardia.it](http://www.regione.lombardia.it)

Redatto con la collaborazione  
del Servizio Accertamenti a Tutela  
della Fede Pubblica della Camera  
di Commercio di Milano  
[www.mi.camcom.it](http://www.mi.camcom.it)

